

## 評価結果概要表

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3870105040
法人名	有限会社 四葉
事業所名	グループホーム四ッ葉
所在地	松山市桜ヶ丘643-2
自己評価作成日	平成25年6月30日

### 【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点（事業所記入）】

職員の勤続年数が長い為、利用者様や家族様と馴染みの関係になっている。利用者様とは冗談を言い合い明るく笑いが絶えない日々を送っている。スタッフ全員が理念に基づいた支援を目指している。利用者様を想う気持ち、対応、支援の仕方等スタッフが同じ思いで対応し支援している。ホームには畑もあり、利用者様と一緒に収穫し採れたての野菜を食べていただいている。ホウ・レン・ソウが出来ておりスタッフ同士信頼関係、連携が取れている。同業者の方より家族の方を「評判がいいから入れてほしい」と評価していただいている。

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。（↓このURLをクリック）

基本情報リンク先	
----------	--

### 【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点（評価機関記入）】

- 職員の「利用者と一緒に花火をしたい」という思いがきっかけとなり、今年の夏、初めて「納涼祭」を開催された。たこ焼きやかき氷等のバザー等を企画し、地域の方達にも案内して一緒に楽しめた。
- 調査訪問時、利用者と職員と一緒にラジオ体操をされており、立って体操される利用者も数名みられた。毎朝の目課になっているようだ。居間や廊下の壁には、行事等の写真や利用者個々の習字の作品を飾っておられる。又、地域の秋祭りのポスターを貼っておられ、利用者はお祭りがくるのを楽しみにされていた。
- 毎日散歩できるよう支援されている。夏の暑い時期は、朝散歩に出かけておられる。10月からは、お昼前が散歩の時間となるようだ。近くの眼鏡店に立ち寄って、メガネを洗ってもらうこともある。6月は、釣り堀に出かけて魚釣りを楽しまれ、9月初旬には、ユニット毎に、お弁当を持って内子にぶどう狩りに出かけられた。

### 【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	平成25年9月25日

## V. サービスの成果に関する項目（アウトカム項目） ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当する項目に○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目：23, 24, 25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. <b>利用者の2/3くらい</b> 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています (参考項目：9, 10, 19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. <b>家族の2/3くらい</b> 3. 家族の1/3くらい 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目：18, 38)	○	1. <b>毎日ある</b> 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目：2, 20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. <b>たまに</b> 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目：38)	○	1. <b>ほぼ全ての利用者が</b> 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目：4)	○	1. 大いに増えている 2. <b>少しずつ増えている</b> 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目：36, 37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. <b>利用者の2/3くらいが</b> 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働いている (参考項目：11, 12)	○	1. <b>ほぼ全ての職員が</b> 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目：49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. <b>利用者の1/3くらいが</b> 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. <b>利用者の2/3くらいが</b> 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている (参考項目：30, 31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. <b>利用者の2/3くらいが</b> 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. <b>家族等の2/3くらいが</b> 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目：28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. <b>利用者の2/3くらいが</b> 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

# 自己評価及び外部評価結果表

## サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

I. 理念に基づく運営

II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

### 【記入方法】

- 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議のうえ記入してください。
- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

### ※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。  
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。  
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

ホップ 職員みんなで自己評価!  
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!  
ジャンプ 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー  
“愛媛県地域密着型サービス評価”

事業所名 グループホーム四ッ葉

(ユニット名) 2階

記入者(管理者)

氏名 竹内 智子

評価完了日 25年 6月 30日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	(自己評価) 毎日の朝礼で理念を読み合わせている。新人スタッフには入社して、まず理念の説明が行われる。スタッフ全員が理念に基づいて支援できるよう努めているが、業務に追われ実践に繋がっているか疑問に思うこともある。基本方針である家族様との繋がりも重視していきたい。	
			(外部評価) 開設以来、「健康・愛情・幸福・希望」という四葉のクローバーの花言葉を理念に掲げ、取り組みをすすめておられる。又、利用者・ご家族・職員の、「安全・安心・安らぎ」を運営方針に挙げて、理念の実践に向けて取り組まれている。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	(自己評価) 毎週ファミリーマートに利用者様とパンの注文、購入に行っている。同じ利用者様にならないよう、他の方にも行って頂けるようにしたい。お寿司やさんに昼食を食べに行ったり、外出時のお弁当を近所のスーパーにお願いしている。今後も、もっと交流を深めていきたい。	
			(外部評価) 職員の「利用者と一緒に花火をしたい」という思いがきっかけとなり、昨年の夏、初めて「納涼祭」を開催された。たこ焼きやかき氷等のバザー等を企画し、地域の方達にも案内して一緒に楽しまれた。地域の夏祭りには、4名の利用者が参加されて、盆踊りの輪に交じり、地域の方達と一緒に楽しまれた。前回の外部評価実施後、公民館で行われている地域サロンに参加して、地域との交流を深められるよう取り組まれたが、公民館のトイレの設備上、参加できる利用者が限られたようだ。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	(自己評価) 運営推進会議を通してホームの様子を伝えている。参加して下さる家族様、近隣の方が一部の方に限られているので色々な方に参加して頂きたい。認知症への理解は幅も広く専門的な事もあるので研修参加を増やし身につけていきたい。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている</p>	<p>(自己評価) 運営推進会議のテーマはスタッフが決め、スライドショー等を使って発表している。テーマについてスタッフにアンケートを取り、改めて考える事ができた。参加するスタッフもいつも同じではないので参加された方と顔合わせが出来て良かったと思う。家族様や近隣の方は参加される方が決まってきたので、気軽に立ち寄れるようにしたい。</p> <p>(外部評価) 会議を通じて、「ホームの中を知ってもらったり、興味を持ってもらいたい」という思いから、毎回スライドショーで、利用者の日常や外出時の様子等を見ていただけるよう取り組まれている。ご家族からは、「思っていたより、いろいろな所へ連れて行って頂けていることがわかりました」等の感想やお礼の言葉もあったようだ。会議に参加してくださるご家族が固定化されがちなため、案内を口頭から案内文を配布するよう取り組まれたが、参加者を増やすことにはつながりにくかったようだ。</p>	<p>管理者は、地域からの参加者を広く呼びかけたいと考えておられる。又、以前、ご家族に会議日時についてアンケートを実施した際、土・日曜日の開催の希望が多かったことを受けて、日程等も検討したいと考えておられた。今後もいろいろな方が会議に参加しやすい工夫を重ねられ、事業所のことを多くの方知ってもらえるよう取り組まれてほしい。</p>
5	4	<p>○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) 昨年、初の試みで納涼祭を開催した。包括の方や近隣の方、家族様が参加して下さりとても楽しんで頂けた。運営推進会議やクリスマス会の催しを通じ、ケアサービスの取組みを見て頂いた。また、研修で包括の方と話す機会があり、アドバイス等頂いた。今後も交流出来るようにしたい。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議時に、市の担当者の方が感染症対策等について話してくださったり、地域包括支援センターの担当者の方は、昨年行った納涼祭にも参加してくださり、利用者で交流し、行事の様子を見てくださった。</p>	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) 家族様の希望で転倒防止の為、車椅子に安全ベルトをしている方がおられる。日中はスタッフが付添い、歩いて頂いている。安全の為、ベランダへは見守りが出来なければ施錠していたが、自由にベランダに出る機会もあったらいいと思った。目に見えない拘束もしているのではないかとと思う。言葉での拘束をしないようにしたい。</p> <p>(外部評価) 玄関は、広い造りで自由に出入りできる環境が作られており、各ユニットの出入り口の扉を開けると鈴が鳴り、人の出入りがわかるようになっている。以前、転倒したことがある利用者のご家族の中には、身体拘束することを強く望まれるようなご家族もいるようだ。事業所では身体拘束することの弊害等も十分説明したうえで、現在、安全ベルトやベッド柵を使用されている。介護計画には、ベルトを外し、トイレに行ったり散歩する機会を作ることを盛り込み支援されていた。</p>	<p>事業所は、身体拘束をしないケアを目指しておられる。今後も、ご家族が不安に思われていること等もお聞きしながら、代替え策についての話し合いを重ねられ、利用者の自由な暮らしの確保やご家族の安心に向けて取り組まれてほしい。</p>

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 人生の大先輩である利用者様に対しての言葉遣いには特に気をつけているが、自分に余裕がないと口調がきつくなってしまふ事もあるので注意したい。自分が言われたり、されたら嫌な事はしないよう新人スタッフにも指導している。身体への虐待等は常にスタッフが入浴時等に観察しているのでないと思う。虐待は絶対にあってはならないので注意したい。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 研修や勉強会で制度について学ぶが内容が難しく、理解できていない事が多い。その方の権利を守るための物で手続きも大変だと思うが、少しずつ理解を深め活用できるよう踏み込んでいきたい。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 家族様と確認をしながら説明をしているが、内容が多い為一回での理解は難しいと思う。契約時に言われても、月日が経てば忘れてしまう事もあると思うので、日頃からの対応や説明が大切だと思った。契約に立ち会っていないスタッフも契約書の内容を把握し、対応したい。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 毎週面会に来られている家族様、遠方におられる家族様、疎遠になっている家族様、連絡しないと来られない家族様がおられるが、担当スタッフが窓口となり面会時や電話で意見や要望を伺うようにしている。ケアプランの更新時には家族様に連絡し、様子等を報告している。クレームや意見は全職員に周知している。スタッフルームに意見箱を置いているが、利用された方はいない。 (外部評価) ご家族の来訪時には、利用者ご本人の日常の様子等について報告されている。ご家族には、ユニット毎に外出や行事の写真等を載せた便りを送付されているが、ご家族から、「小さくて見づらい」との意見があり、次回より、大きいサイズの用紙で便りを作成する予定となっていた。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	<p>(自己評価)</p> <p>管理者に相談しやすい体制になっている。相談や改善して欲しい事はスタッフ間でも話し合い、管理者も一緒に考え改善に努めている。申し送りノートも活用している。反映できていない事もある。新しい入居者様へは事前に半日～1日体験して頂き、様子観察したい事を伝えているが、実行出来ない事が多い。</p> <p>(外部評価)</p> <p>職員が気づいたことを書く、「自由なことを書くノート」を作っておられ、個々に、提案や意見等を書くようになっている。朝礼については、利用者から見えない場所で行っておられたが、職員からの意見で、早出勤務の職員は利用者を見守ることに決められた。</p>	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	<p>(自己評価)</p> <p>契約更新時には施設長との面談がある。希望休や勤務変更も他のスタッフと相談してしている。スタッフ同士が協力し合い、旅行等の都合をつけてもらい、スタッフもリフレッシュ出来ている。役職によっては、業務がだんだんと増え、余裕がなくなっているスタッフもいる。</p>	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	<p>(自己評価)</p> <p>自分が興味のある研修があると参加出来るようになっており、ありがたい。研修の内容もミーティングで発表しているため、一緒に学んでいる。いざという時の対応等、施設内のNSにミーティング時指導してもらっている。</p>	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	<p>(自己評価)</p> <p>研修で他施設の方と交流し、お話しする中で共感する事や色々な情報を知る事ができた。他施設の運営推進会議に参加した職員もいる。管理者以外のスタッフはなかなか交流する機会が少ないので、もっと他施設との交流が出来たらいいと思う。特に近所の施設との交流を深めたい。</p>	
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	<p>(自己評価)</p> <p>入居前にアセスメントした情報を把握し、不安になったり孤立しないようコミュニケーションをしっかりと取りケアしている。アセスメントを取っていても急な入居の場合は環境も含め間に合わない事もあるので十分配慮したい。ご本人や家族様と会うことなく入居になる事が多い為、入居前には必ず1日体験して頂きたい。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 入居されてすぐは利用者様や家族様、スタッフも不安であるが、お互いが情報交換して1日でも早く安心して生活できるよう支援している。家族様は不安に思っている事が言えない事もあるのでこちらから伺うようにしている。入居後、家族様のご本人について知らない、分からない事もある為、情報交換しながら知らない部分を補って支援していきたい。	
17		○初期対応の見極めと支援サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 入居当初のケアプランは家族様やご本人の希望を基に作成している。環境によって生じる問題もあると思うので統一したケアができるようにしたい。支援は慣れて頂くことから始めているが、ご本人を知る事で必要としている支援を知る事が出来るので入居前の1日体験がとても重要だと思う。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 掃除や神棚の水替えを日課にしている方もいる。出来る事、出来ない事の見極めも行いスタッフは環境を整え、出来る事をして頂けるよう支援している。利用者様から昔の風習や歌等たくさんのお話を教えて頂いている。家族のような関係を目指しているが、人生の先輩である利用者様の尊厳は忘れないようにしている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 利用者様の支援は家族様の協力があって出来る事だと思う。面会に来られた時にはゆっくりと過ごして頂けるよう支援する。なかなか面会に来られない家族様もおられるので、スタッフが連絡をし、様子を伝えたり利用者様と家族様をつなぐ役割をしていきたい。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 利用者様によっては家族様の希望で身内以外の面会をお断りしている方もいる。最近は少なくなったが、懐かしい知人の方が来られる事もある。面会時には写真を撮って一緒に思い出話をしたい。同じ系列の施設に姉妹や知人がおられる方もいる。行き来する機会を増やし関係を続けられるよう支援したい。 (外部評価) 初詣は、利用者の地元でもある事業所の近くの神社にお参りに出かけておられる。ご家族の来訪時には、職員は、お茶やおやつを用意して居室でゆっくりとお話ができるよう、声をかけておられる。遠方に住むご家族の来訪時には、一緒に食事できるよう用意されたり、又、一緒に写真を撮って、その後も写真を見ながらお話し等して、関係を継続できるよう支援されている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せず利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 全員が仲良くするのは性格や認知症もある為難しい。トラブル時はスタッフが間に入って対応している。言い合いする利用者様でもレクリエーションやお手伝いは仲良くされる事もあるので、一緒に居て楽しいと感じられるよう支援していきたい。席替えも行い、お互いが気まずくならないようにしている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 退居後も面会に行っているスタッフもいる。家族様よりお手紙や電話を頂いた。施設の方から支援の相談を受け、ホームにいた頃の取り組みをお伝えした事もある。家族様と偶然会う事もあり、様子等伺っている。家族様や新しい施設側から面会に来て欲しくないと思われたい様、日頃からの関わりを大切にしていきたい。	
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 日頃の会話や生活の中からのようにしたいか伺っている。自己主張出来る方へは伺うことが出来るが、特に言われない方は行動等を観察したり、家族様に伺ったりスタッフ間で話し合っている。共同生活である為、したい事が出来ない時もある。今まで培ってきた生活背景を知り、利用者様の思いを大切にしたい。 (外部評価) 職員は、利用者と一緒に洗濯たたみ等しながら、言葉を引き出したり気持ちをくみ取れるよう取り組まれている。職員は、今後、利用者が昔遊んだお手玉を使ったレクリエーションを行ったり、編み物、縫い物をされていた方には、手芸を採り入れ支援したいと考えておられた。	日々利用者とのかかわりの中で得た情報の蓄積に工夫して、利用者一人ひとりが、その人らしい暮らしを続けるための支援につなげていかれてほしい。
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入居時にはアセスメントを取り、把握に努めている。分からない事はご本人、家族様に聞いている。得意な事があるのに共同生活だと発揮できる場が少ないと思う。農業をされていた利用者様に少しでも土に触れて頂く為にプランターで野菜を植え、育てている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 生活をする中で楽しみ方は人それぞれである。利用者様ひとりひとりの出来る事出来ない事、好きな事嫌いな事を把握し対応している。状態に変化があった時等は特に記録に残し、スタッフ全員が把握し話し合っている。食事量や排便チェックは毎日しているが、必要であれば水分チェックも行っている	

自己評価及び外部評価表

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している</p>	<p>(自己評価) 3ヶ月に1度ケアプランの見直しをしている。ご本人、家族様に希望を伺い作成している。毎月のミーティングで必要な支援や問題点は何かを話し合い、検討している。担当者は毎月モニタリングを行っている。個別の日誌ファイルに介護計画をはさんでおり、そこにモニタリングを記入しているのでスタッフ全員が分かるようになっている。家族様にももっと意見を言って頂けるようにしたい。</p> <p>(外部評価) 毎月、利用者個々の担当職員とケアマネジャーが相談してモニタリングを行い、3ヶ月毎の介護計画の見直しにつなげておられる。利用者のできることを続けられるよう、洗濯物たたみや食器拭き等を計画に採り入れるようにされている。</p>	
27		<p>○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている</p>	<p>(自己評価) ケアプランに沿った記録を心がけている。誰が見ても分かるような記録の書き方をしたいが、現状はあまりできていない。新しく入居した方や体調、薬等変化のあった方の記録は特に詳しく描くようにしたい。</p>	
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) 家族様への行事参加の声掛けをしている。家族様も同行して外出に行かれる方もいる。行事以外はほとんどホーム内の生活になるので外出すると喜ばれる。以前、天気がよく、急遽午後からドライブにいった事がある。臨機応変に対応し、今後も近くにドライブできるよう時間が作れたらいいと思う。</p>	
29		<p>○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している</p>	<p>(自己評価) 近くのコンビニやスーパーに購入に行くときは、できるだけ利用者様に支払や商品を手にしていただけるよう支援している。お弁当等の大量注文も事前に予約をし、快く受け付けて下さっている。コープでは店内加工のお弁当を注文の際、利用者様の要望をお伝えしたところ、一部変更して作ってくださり利用者様もとても喜ばれていた。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	(自己評価) かかりつけ医のDrにも利用者様の様子が分かるよう情報提供をしている。家族様の都合でかかりつけ医をホーム提携の病院に変わった方へも柔軟に対応している。歯科往診もあり口腔ケアの指導もしていただいている。スタッフは利用者様の状態、様子を明確に報告しなければならない。薬の内容も把握するよう努めたい。	
			(外部評価) 協力医をかかりつけ医とされる方は、2週間に一度の往診がある。通院できる方は、職員が同行して2週間に一度受診をされている。以前からのかかりつけ医を受診される方は、基本のご家族が付き添われる。協力医から、他科への受診を勧められることもあり、緊急の場合は職員が対応されるが、急を要さない場合は、ご家族に説明して付き添いをお願いされる。入院に至った場合は、できるだけ早期に退院できるよう、医療機関やご家族等と話し合っておられる。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	(自己評価) ユニット内に看護師がいない為、異変時はグループ内の看護師に連絡し来て頂いているが、急変時は不安である。今後、看護師の採用を期待している。スタッフは医療に関しては不安な事ばかりなので、グループ内看護師の訪問を増やし、利用者様の状態を見て頂きたい。利用者様にも安心して頂きたい。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。または、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている	(自己評価) 入院時には情報提供書と個別マニュアルをお渡しし、安心して治療を受けて頂けるようにしている。個別マニュアルは利用者様の状態、様子が変わった時には変更し、急な入院時にも対応できるようこまめに確認したい。分からないことは直接病院側に伺い、情報交換を行っている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) ホームの方針で看取りを行わないことを家族様へはお伝えし、特養等の申請もお願いしている。不安に思っている家族様もおられる。看取り、医療行為ができない為次の施設を探しておられる方もいる。スタッフはできる限りホームで過ごしていただけるよう、対応を勉強している。	
			(外部評価) 法人の方針で、事業所では「看取りは支援しない」ことになっている。重度化して事業所の浴室での入浴が困難になった場合や医療行為が必要になった場合には、事業所で支援することができないため、「入居時から次のことを考えてもらう」よう、ご家族に説明されており、ほとんどの利用者が特養等、他施設へ申込をされている。看取りの支援については、今後、地域やご家族のニーズ等も探りながら、事業所の体制作りについても、取り組みをすすめていかれてはどうか。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 定期的心肺蘇生やAEDでの急変時の対応を勉強会で学んでいる。外部の方にも研修を開いて頂くことがあった。実際に使う機会は今までなかったが、緊急時すぐに実施できるようシュミレーションし勉強していきたい。落ち着くことも大切と学んだので、冷静になれるようメンタル面も鍛えながら今後も講習を受けたい。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 半年に1度行っている防災訓練では、スタッフ全員が真剣に取り組んでいる。夜間想定訓練を行っており、毎回状況や利用者様の状態が違うので勉強になっている。火災時は地域の方の協力が必要なので、もっと馴染みの関係に協力してもらいやすい間柄になっていきたい。 (外部評価) 5月には、消防署の協力を得て濃い煙を使用して、避難訓練を実施された。事業所近くの新聞販売店には、いざという時の協力をお願いされている。事業所建物は、耐震構造のため地震発生時、津波の危険性がある時には、利用者は2階へ避難するようになっており、3日間ほどの防災食やクッキー、水等を備蓄されている。又、新たに、災害別の「防災対策マニュアル」を作成された。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 日頃から声のトーン大きさには気を付けているが、耳が遠い利用者様へのトイレの声掛けが大きな声になりがちになっている。他の方への声掛けやその方の返答にすぐに他の利用者様が反応されてヒソヒソと話されていることがある。声掛けはもっと配慮しなければならない。業務に追われ余裕がない時等口調が強くなってしまうことがある。落ち着いた対応ができるようにしたい。 (外部評価) 食事中眠そうにされる利用者、職員はそっと見守っておられた。しばらくするとご自分から目を開けて食べ始められ、職員は、利用者ご本人のペースで食事ができるよう支援されていた。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 水分補給時は好きな飲み物を選んでいただいている。悩まれる方へは、混乱されないよう2つのもので「どちらがいいですか?」と伺うようにしている。いつでも好きな時に外に行きたいと希望されている方もおられるが、安全や日課の都合上、散歩の時間以外はお断りしている。ベランダで日光浴して頂いたり対応していきたい。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 共同生活の為、一人の為にだけ希望をかなえることは難しい。他のことで臨機応変に対応できるようにしたい。業務に追われ、利用者様を優先できていないこともあると思う。毎週の買い物や月次ミーティングの時は、こちらの都合で散歩に行けなかったり短縮日課になっており、利用者様に迷惑をかけていると思う。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 入浴時、着替えを一緒に選んでいただいている方もいる。自己決定できない方は、スタッフが気を付けていつも同じ服にならないよう組み合わせをしている。食べこぼしや汚れは、すぐに拭いたり着替えをしていただくようにしたい。訪問美容師も来ていただき、カットやカラーをしてとても喜ばれている。以前は外出時お化粧をしていたが、最近では出来ていないので利用者様に伺い支援したい。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 利用者様は食事を一番楽しみにしているという事をスタッフが理解して、食事作りや盛り付けをしている。ホームの畑でできた野菜と一緒に収穫したり、一緒に干し柿を作ったりしている。調理法等も教えていただいている。料理自体と一緒にすることは少なくなったが、一緒にできる工程を増やしていきたい。お誕生日の時はご本人に希望のメニューを伺い、作っている。 (外部評価) 週3回、昼・夕食は、決まったメニューの食材が届くようになっており、週4回は、ユニット毎に職員が献立を考えて手作りされている。利用者の希望は、日曜日に採り入れるようになってきている。敬老の日は、利用者の希望で赤飯やお刺身等でお祝いされた。調査訪問時には、職員が事業所の畑から採って来られた、なすびとねぎを食事に使用しておられ、食事時、「朝採って来たなすびですよ」と利用者に伝えておられた。食後は、職員の声かけで、皆でそろって「ごちそうさま」のあいさつをされていた。自分でお膳を下げたり、食器やお盆拭きをされる利用者もみられた。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) お腹の調子が悪い方へはお粥にしたり、脂っこいものを除いてお出している。咀嚼が難しい方へは堅いものを刻んで対応している。メニューもワンパターンにならないようにしたい。水分が少ない方には水分チェック表を作成して意識して摂っていただくようにしている。難しい方へは、ゼリーでの水分補給等も考えていきたい。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 食後、うがいや口腔ケアの声掛けをし、支援をしている。仕上げをさせていただけの方へは、スタッフがやっているがそれでも綺麗に汚れが取れていないこともある。ブラッシングの方法等スタッフも勉強していきたい。特別異常がない方も定期的にDrに口腔内を見ていただけたらいいなと思う。	

### 自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	<p><b>(自己評価)</b> その方の排泄パターンを把握し、定期的にトイレ誘導を行っている。下剤を飲まれている時は、スタッフ間で気を付けて誘導している。下剤を服用しないと排便がない方が増えているので、運動や水分補給等を気を付けたい。リハビリパンツやパットを付けている方も、季節や排せつ状況を考えて必要であるかをスタッフ間で話し合っている。</p> <p><b>(外部評価)</b> 時間を決めてトイレへ誘導して、日中は、できるだけトイレで排泄できるように支援しておられる。布パンツで過ごされる方で、最近間に合わないことが増えた方がおられるが、立ち上がったタイミングで早めにトイレ誘導する等、支援に工夫されている。</p>	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p><b>(自己評価)</b> 毎朝、少量のヨーグルトを食べているが、効果があるかは分からない。運動不足もあると思うので、便秘体操など取り入れていきたい。排便の状態を把握し、必要であればDrと相談し下剤を服用して頂いている。できるだけ、自然に排便があるようにヨーグルトに黄な粉を混ぜたり、水分補給や体操、腹部マッサージを行い排便を促していきたい。</p>	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p><b>(自己評価)</b> 毎日入りたい方もおられるが、時間に限りがあるため我慢して頂くこともある。入浴拒否をされる方もおられる。清潔を保持するため、少し強引な誘導になってしまうが、お風呂に入られるととても喜ばれている。拒否のある方への誘導を工夫していきたい。お風呂場は1対1で話せる場所なのでリラックスして本音を聞いたり、楽しく会話をしていきたい。</p> <p><b>(外部評価)</b> 湯船に浸かってテレビが見えるような設備があり、高校野球がお好きで気になる方も、今夏は入浴しながらテレビ観戦して楽しまれたようだ。車椅子を利用する等、浴槽に浸かることが難しい方は、足湯をしながらシャワー浴する等支援されている。</p>	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p><b>(自己評価)</b> 夜間、睡眠が浅い方や眠れない日がある方がおられる。不眠の時は大きな声で話したり、他の方の居室に入ったり、物音がしたりで他の利用者様も不眠になることもある。心配や不安があると入眠時間が短くなることもあるので、原因を探していきたい。日中の活動内容を増やし、安眠できるように支援したい。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬の確認は目で見て、声に出して何度も行っている。錠剤を飲み込みにくい方や拒否がある方へは潰したり、何かに混ぜたりして服薬方法を工夫している。新しく処方された薬はセットミスや服薬ミスがあるので、スタッフ同士申し送りを徹底して確認したい。薬の効果や利用者様が何の薬を服用しているか、もっと学ばなければならないと思う。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 利用者様ひとりひとり得意な事があるのでそれを活かして支援している。毎日の神棚の水替えが日課になっている方もおられる。最近では、全員で神棚に参拝する機会がないので、行っていきたい。レクリエーションでは風船バレーやカラオケを皆様楽しまれている。1階と2回合同でレクリエーションをする機会を作っていきたい。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 自由に散歩したいと思われる方が多いが、前日に散歩に行っていない方を優先するので毎日散歩に行くことは難しい。定期的な外出には行っているが、ふとした時に外出ができない為ベランダで日光浴して頂いたり、短距離のドライブに出かけたりできたらいいと思う。ホームの買い物へも利用者様と一緒にに行けたらいいと思う。 (外部評価) 毎日散歩できるよう支援されている。夏の暑い時期は、朝散歩に出かけておられる。10月からは、お昼前が散歩の時間となるようだ。近くの眼鏡店に立ち寄って、メガネを洗ってもらうこともある。6月は、釣り堀に出かけて魚釣りを楽しまれ、9月初旬には、ユニット毎に、お弁当を持って内子にぶどう狩りに出かけられた。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) 個人的にお財布を所持している方はほとんどいない。散歩時のコンビニやスーパーの支払いの時は、利用者様にお金をお渡しし、支払いをしていただくこともある。他のお店でも支払いをしていただけるよう支援したい。お金のこと、年金の事を心配される利用者様もおられる。その方に会った声掛けをし、安心して頂いている。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 家族様に連絡する時は、ご本人にも代わってお話できるよう声掛けしていきたい。遠方に住んでいる息子様からお手紙が届き、とてもうれしそうにされている方もいる。お返事を書かれ、スタッフと一緒にポストに投函している。家族様とお話したい利用者様もおられるので、こちらから声かけて支援していきたい。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 季節によってタペストリーや飾りを置いている。料理の匂いを「おいしそう」と楽しみにされいい刺激になっている。調理中の音や片付けの音、スタッフの声など利用者様は敏感なので気を付けたい。西日が差し不快を訴える方もおられるので、その前にカーテンを引いて対応するようにしたい。掲示している写真が季節外れになっているのでこまめにプリントをしてほしい。	
			(外部評価) 調査訪問時、利用者と職員と一緒にラジオ体操をされており、立って体操される利用者も数名みられた。毎朝の日課になっているようだ。居間や廊下の壁には、行事等の写真や利用者個々の習字の作品を飾っておられる。又、地域の秋祭りのポスターを貼っておられ、利用者はお祭りがくるのを楽しみにされていた。午後からは、テレビの前のソファに座り、時代劇を見る利用者がおられた。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) リビングで過ごされる方が多いので座席やソファの位置等はスタッフで話し合っ決めている。必要であれば席替えや模様替えをしている。利用者様が集まって特定の方の事をこそそと言われることがある。他の方が不愉快にならないように気を付けていく。その時に合ったより良い空間づくりができるよう話し合っしていきたい。	
			(外部評価) テレビや机、座椅子等を持ち込まれている居室が見られた。ご家族との写真や誕生日に職員が贈ったお祝いの色紙を飾っておられる方もいる。窓から裏山のみかん畑や柿の木等が見える居室もあり、利用者は果実が実るのを楽しみに見ておられるようだ。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 馴染みのものを持って頂いているが、危険があるもの等は家族様と相談し、片付けさせていただいている。フラワーセラピーで作った作品が壊れていたり、数が増えている方があるので相談して片付けるようにしたい。ダンスの中や棚も乱雑になっていることがあるので、利用者様に伺いながら整理整頓をしていきたい。	
			(外部評価) テレビや机、座椅子等を持ち込まれている居室が見られた。ご家族との写真や誕生日に職員が贈ったお祝いの色紙を飾っておられる方もいる。窓から裏山のみかん畑や柿の木等が見える居室もあり、利用者は果実が実るのを楽しみに見ておられるようだ。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 安全を確認するために、ベッド柵や入口に鈴をつけさせていただき対応している。鈴をつけているからと安心せずに対応したい。居室の名札を見てご自分の部屋だと認識される方もいるが、混乱される方もいるので、声掛けをして一緒に確認していきたい。	
			(外部評価)	